Public Works and Government Services Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Compensation Annual Report

2002-2003

Canada

104-07320/

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
as represented by the Minister of Public Works and Government Services, 2003

Catalogue No.: P1-9/2003
ISBN 0-662-67779-X

This document is available on the PWGSC Web site at the following address:
http://www.pwgsc.gc.ca/compensation/annual/annual-toc-e.html

Canada

Table of Contents

Highlights 1
A Few Words About PWGSC Compensation 3
PWGSC Compensation Activities 5
Initiatives Common to Pay, Pension and Insurance 6
- Modernization of Pay and Pension Services and Systems 6
- Pay Modernization Project 6
- Pension Modernization Project 6
- Web Access to Information and Services 7
- Compensation Sector Web Site 8
- Recruitment Program and Development 9

Pension and Insurance Initiatives 10
- Pension Services Delivery 10
- Communications 10
- Your Statement of Pension and Group Benefit Plans 10
- Data Integrity - Preliminary Analysis 11
- Interface with Crown Corporations Systems 11
- Financial Controls 11

Pension and Insurance Activities 12
- Contributor System Enhancements 13

Pension and Insurance: Looking Ahead to 2003-2004 14
- Pension Services Delivery 15

Pay Initiatives 16
- Master File Expansion - Regional Pay System 16
- Compensation Training Redesign 16
- Partnerships 17
  - *Canada Savings Bonds Campaign Pilot* 17
  - *Client Interface Project* 18
  - *Automation of Retroactive Revisions for Salary Ranges* 18
  - *Transit Pass Pilot* 18
  - *Statistics Canada* 19
  - *Canada Customs and Revenue Agency* 19

Pay Activities 20
Pay: Looking Ahead to 2003-2004 22

Highlights

In 2002-2003, Public Works and Government Services Canada (PWGSC) Compensation continued the effective management of payroll benefits and pension systems providing cost effective, accurate and timely services to client departments, employees, and pensioners. We supported client departments and agencies in the achievement of their objectives through the strengthening of collaborative relationships that focus on customizing and integrating compensation services and processes, and the modernization of values-based human resources management. Significant progress was made in the extensive development of Web-based self service to employees. Two important client surveys were successfully completed and a major electronic interface between the central pay system and selected departmental human resource systems was developed. Efforts to build and maintain a skilled and knowledgeable workforce targeted to visible minorities continued to evolve.

PWGSC Compensation has also:

- continued the Pay and Pension Modernization initiative by analyzing compensation services in other large public and private organizations to identify best practices and future trends in service delivery methods and technologies. The adoption of Commercial-Off-The-Shelf (COTS) applications in similar organizations was also investigated in order to identify implementation strategies, costs, impacts, risks, and lessons learned. The data gathered was then incorporated into the pay and pension business case analyses. Further modernization activities included the development of draft business models for the future services, the definition of both business and technical requirements to be met by the new systems, and the preparation of draft Treasury Board submissions for preliminary project approval;
- enhanced the "MS Excel" workbook for Crown corporation clients to further automate the submission of pension data to the Superannuation Directorate;
- faced the issue of significant impending retirements by the continued development of recruits hired in 2001-2002, through the Post-secondary Recruitment Program and the hiring of another six new recruits in 2002-2003;
- continued to provide information to departmental compensation advisors by responding to 571 inquiries regarding pay, pension, insurance and the Compensation Sector Web site in general and by publishing 26 new compensation directives and 135 new pay rate implementation bulletins;
- continued the development of the Web-based Pension Benefits Calculator by adding a Service Buyback Estimator and Pay Gross to Net Calculator in July and August 2002;

- continued the development of the "Your Statement of Pension and Group Benefit Plans" data base that will provide electronic salary, service and insurance data to members. Access to the data base will be given once the security infrastructure to protect private information is in place;
- issued paper versions of "Your Statement of Pension and Group Benefit Plans" to 249,000 pension plan participants in 85 departments and 47 Crown corporations;
- developed a Web-enabled pay stub that will provide employees with a two year display of their personal pay stub once the security infrastructure to protect private information is in place;
- initiated the development of an employee Pay Self-service Voluntary Deduction Web application;
- implemented a new deduction/remittance process within pay, as part of a transit pass pilot project in the National Capital Area (NCA), to allow pilot department employees to purchase municipal transit passes;
- automated the retroactivity process to calculate percentage-based salary increases; and
- redesigned the compensation insurance training program in line with the compensation on-line and classroom learning strategy. The Disability Insurance Plan modules were piloted with 15 departments in the NCA.

If you have any comments about this report or would like further information, please contact:

Tom Meyers
Director, Pay Operations and Service Management Directorate
Compensation Sector
Public Works and Government Services Canada
1451 Coldrey Avenue
Ottawa, Ontario K1A 0S5

A Few Words About PWGSC Compensation

PWGSC Compensation administers government payroll, pension and insurance processes, including the development and maintenance of computer systems and a national service office infrastructure. This allows departments to administer pay and benefits in accordance with collective agreements and compensation policies established by the Treasury Board (TB) and certain separate employers as well as to fulfill the requirements of the *Public Service Superannuation Act* (PSSA).

PWGSC Compensation also provides specialized pension services for the administration of superannuation plans to the Department of National Defense (DND), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP), Members of Parliament, diplomatic services, lieutenant governors and judges.

Administration is provided for insurances, including the Public Service Health Care Plan (PSHCP), the Disability Insurance Plan, the Public Service Management Insurance Plan (PSMIP) - Life Insurance, the PSMIP - Long-term Disability, and the Dental Care Plan (DCP).

Accounts by Regional Offices

Location	No. of Pay Accounts
Atlantic – Halifax	27,733
Quebec – Montreal	31,387
NCA – Ottawa	117,201
Ontario – Toronto	38,637
Western – Edmonton	33,243
Pacific – Vancouver	23,230
Total Pay Offices	**271,431**

	No. of Pension Accounts
Superannuation – Shediac	214,252

The Compensation Sector, which is a part of the Accounting, Banking and Compensation (ABC) Branch of PWGSC, directs these activities in partnership with PWGSC regional offices, the Superannuation Directorate (located in Shediac, New Brunswick), Information Technology Services (ITS) and Application Management Services (AMS) of the Operations Branch.

While ITS and AMS manage the informatics aspect of compensation services, the Superannuation Directorate is responsible for the delivery of the benefits provided under the PSSA. Regional pay offices provide pay, advisory and training services to compensation advisors across the country. Insurance administration activities and functions are divided between the Compensation Sector, the regional pay offices and the Superannuation Directorate.

Due to the current government-wide growth in public service employment, the number of pay accounts paid by means of the Regional Pay System has continued to increase. On March 31, 2003, there were 271,431 pay accounts in the Regional Pay System, an increase of 6,931 (2.6 %) from March 31, 2002.

Pay Facts

Payroll Clients		Annual Payments	
PSSRA I.I	66	Public Service	8.3 million
PSSRA I.II	21	RCMP	0.5 million
Other	13	**Total**	**8.8 million**
Total	**100**		

Accounts		Direct Deposit Participation Rates (eligible employees only)	
Regional Pay System			
PSSRA I.I	190,419		
PSSRA I.II	75,039	Public Service Pay	92.5%
Crown corporations and agencies	5,973	RCMP Pay	94.0%
Total	**271,431**		
RCMP - Pay System	**17,941**		

- 4 different pay cycles
- 399 types of entitlements
- 336 types of deductions
- 25 collective agreements under TB
- 120 collective agreements under separate employers
- 150 remittance agencies

Pension Facts

PSSA Clients

100 Pay and Pension Clients
43 Pension-only Clients

Annuitant Accounts		Benefits Paid	
PSSA - Shediac	214,252	PSSA	$3.5 billion
RCMPSA	12,343	RCMPSA	$0.3 billion
CFSA	105,291	CFSA	$1.9 billion
MPs and Judges	1,108	MPs and Judges	$0.1 billion
Total	**332,994**	**Total**	**$5.8 billion**

Annual Payments		Direct Deposit Participation Rates	
PSSA	2.60 million	PSSA	88.7%
RCMPSA	0.16 million	RCMPSA	90.5%
CFSA	1.30 million	CFSA	92.4%
MPs and Judges	0.01 million	MPRAA	90.5%
Total	**4.07 million**	Judges	96.3%

Insurance Facts

Insurance Accounts		Dental Care Plan Inquiries	
PSHCP	408,852	Telephone calls	2,616
DI	203,206	Facsimiles and letters	8,031
PSMIP - Life Insurance	21,461	**Total**	**10,647**
PSMIP - Long-term Disability	33,848		
DCP	323,431		
Total	**990,798**		

PWGSC Compensation Activities

The following is a summary statement of the objective, commitments, strategies and key activities of PWGSC Compensation. These are detailed in PWGSC's Report on Plans and Priorities, the PWGSC Business Plan and the ABC 2002-2003 operational plans.

Objective

The objective of PWGSC Compensation is to provide payroll, benefits and pension plan administrative services for departments and agencies by administering payroll, pension and health/disability insurance processes for public service employees and pensioners and to provide pension services to the Canadian Forces and RCMP pension plan members. Commitments are to:

- enhance the delivery of integrated quality services and solutions, to meet clients' evolving needs in a more strategic manner;
- promote and modernize a work environment that supports an expert, diverse and motivated workforce; and
- demonstrate excellence in the provision of services in support of the Government of Canada for the delivery of programs that enhance the quality of life for Canadians.

Initiatives Common to Pay, Pension and Insurance

Modernization of Pay and Pension Services and Systems

The Compensation Modernization initiative is PWGSC's renewal of its pay and pension systems and business processes to ensure ongoing capability to provide compensation services for federal public servants and pensioners, and to provide greater flexibility and functionality in service delivery.

A study conducted in 2001-2002 identified that pay and pension services and systems should be evaluated separately: the Pay Modernization Project and Pension Modernization Project were defined to continue the work.

Pay Modernization Project

The preliminary analysis phase of the Pay Modernization Project was conducted from September 2000 to March 2003. Key 2002-2003 activities included:

- development of a Future Client Service Delivery Model;
- validation of the model through consultations with various stakeholders;
- development of the draft TB Submission, a business case, and several supporting documents to obtain TB's preliminary project approval and funding; and
- extensive research on interfaces between the future pay system and departmental human resources systems.

A draft of the Future Client Service Delivery Model was developed and cross-country visits were initiated to validate the model and foster the support of regional pay office managers and chiefs, Association of Compensation Managers, and heads of human resources of client departments in the regions. As well, focus group consultations were scheduled with managers, employees and separate employers.

The business process review, a major component of the project, yielded approximately 135 business scope statements. These scope statements will serve as the basis for the development of detailed business requirements, which will include both present and future needs.

Pension Modernization Project

The Pension Modernization business case and submission for preliminary project approval and funding were completed and sent to Treasury Board Secretariat (TBS) for review in October 2002. The project has been delayed because of the requirement to co-ordinate project activities with the Department of National Defense (DND) pension modernization initiative.

After receiving preliminary project approval, the projects will move to the definition phase that will include procurement and planning for system development, implementation and business transformation.

The Pension Modernization initiative continues to research and evaluate pension services in large public and private organizations in order to determine "best practices" and future trends in service delivery methods and technologies that may be adopted by PWGSC Compensation.

Finally, the Information Technology Institute of the National Research Council has been engaged to advise, assist and review Pay and Pension Modernization Project deliverables. Research encompasses COTS-based systems, software quality and empirical approaches to the study of software engineering. These efforts support project processes from initiation to first delivery, product evolution and maintenance.

Web Access to Information and Services

Compensation Web applications will provide employee access to their personal data 24/7, as well as enable employees to conduct certain transactions on their own behalf.

In 2002-2003, construction of the Pay Stub on the Web was completed. Pay Stub on the Web is an electronic record of all current and previous year regular and supplementary statements of earnings (pay stubs) for an individual employee. This new application will also give employees the option to access their financial institutions through Pay Stub on the Web. However, accessing personal information or retrieving data from the pay and pension systems for use in the Web applications require a security infrastructure incorporating Public Key Infrastructure (PKI) prior to production. Therefore, only when security implementation is completed, will employees be given access to their pay stub.

The design and construction of additional functionality to the Pay Stub on the Web, Pay Calculators and Voluntary Deductions, enrollment and amendment, were initiated and are scheduled for production in 2003-2004.

The Pay Calculators will provide an estimate of net regular pay if certain changes were to occur as per input by the employee such as, a change in salary or entitlements, leave without pay, leave with income averaging, pre-retirement leave or the recovery of a gross overpayment.

The Voluntary Deductions functionality will allow employees to start or change certain deductions such as voluntary increases to their income tax deductions, and Canada Savings Bond deductions. The input entered on the pay stub will feed directly to the Regional Pay System without intervention by a compensation specialist.

For Pension Web applications, in addition to the Web-based Pension Benefits Calculator implemented in 2001-2002, a Service Buyback Estimator and a Net Pension Calculator were implemented in July and August 2002, respectively. The Service Buyback Estimator gives

individuals the opportunity to estimate the costs to purchase prior pensionable service, while the Net Pension Calculator allows users to estimate their net pension amount based on geographic location (to calculate income tax deductions) and voluntary deductions selected.

A comprehensive survey was conducted from December 2002 to March 2003 regarding the Pension Benefits Web site. The purpose of the survey was to ensure that the site meets the needs and expectations of the pension plan participants. Aside from the feedback option available on the Web site, it was the first opportunity to communicate directly with users by asking them specific questions about the tools and information provided. Many respondents provided valuable information regarding the Pension Benefits Web site.

The Superannuation Directorate in Shediac, New Brunswick continues to improve its Web site and improve links. The site receives over 100,000 hits per month. At present, the Superannuation Web site does not have security to allow for the exchange of personal information to and from the client. Future development will be limited until a security infrastructure is in place. However, there are two new applications under construction pending the implementation of security. These include secure access for pensioners to view their monthly statement and an application that will allow a pensioner to activate, change or stop some voluntary deductions.

PWGSC Compensation continued to work collaboratively with TBS in bringing more services to employees through the Web. As well as chairing the Benefits, Pay and Pension Domain Committee for the e-HR Web site, and ensuring effective Web linkages to compensation material, PWGSC Compensation was also involved in the evaluation and testing of tools developed by the Compensation Renewal Team at TBS to be made available to the compensation community.

Compensation Sector Web Site

The PWGSC Compensation Web site contains information concerning Compensation's products, including publications, directives, bulletins and communiqués. In 2002-2003, approximately 299 new pages of information for Compensation clients were published. This included 135 new pay rate information bulletins and 26 new compensation directives. Amendments were made to 454 pages of the Insurance Administration Manual.

Beyond these day-to-day activities, we continued the planning and implementation of the future of the Compensation Sector Web site. In all of our activities we continue to strive to make the Web site easier to use, search and maintain. Examples in 2002-2003 included:

- creation of Pay, Pension and Insurance topic pages;
- additional navigation tools for sorting pay rate information bulletins by department and bargaining unit;
- access to regional broadcast messages;
- links to specific information and services such as frequently requested forms and sections of manuals; and

- an additional link page for employment opportunities and new Compensation employees.

The popularity and success of this Web site are demonstrated by the average number of hits, which exceeded 660,000 per month in 2002-2003. Additional links may be quickly added as more information and services are included.

Recruitment Program and Development

In order to maintain a group of competent experts in PWGSC Compensation, an external Post-secondary Recruitment Program was developed and implemented in 2001-2002, with a focus on employment equity groups. In 2002-2003, six new recruits were hired (for a total of fourteen) and were given assignments in pay and pension services while receiving training, coaching and mentoring.

In addition to the Post-secondary Recruitment Program, the development of a formal Apprenticeship Program commenced in 2002-2003. The Apprenticeship Program will be a major component of the Compensation Sector succession planning. Its primary objective will be to retain newly trained employees through a progressive career path and provide an opportunity for existing staff members.

Pension and Insurance Initiatives

Pension Services Delivery

PWGSC Compensation's commitment to deliver pension services more efficiently to Canadians is evident in the ongoing activities that continue as part of the Pension Modernization initiative. In line with this commitment, and as mandated by TBS with the endorsement of the Human Resources Council, PWGSC Compensation initiated the Pension Services Delivery Project and the following activities were completed:

- The current pension services delivery model was defined with a cross-section of compensation experts in order to determine the time spent on the delivery of the pension services.
- A prototype for a new pension services delivery model for the members of the PSSA was developed following industry best practices.
- The project team validated the prototype through focus group sessions with over 1,400 plan members, compensation specialists and PWGSC Compensation experts across Canada.
- The findings, including stakeholder concerns, were presented to TBS and the Human Resources Council in March 2003, where PWGSC was mandated to proceed with the progressive implementation of the new pension services delivery model.

Communications

A complete revision and update of the Superannuation Administration Manual (SAM) has been successfully completed and the manual is now available on the Compensation Web site. A total of 12 amendments were made to the SAM to support, clarify or correct various policy statements and to add new sections to describe and explain new legislation. In addition, 25 notifications were issued in the form of advices to Crown corporations, SAM special bulletins, broadcast messages and compensation communiqués.

Your Statement of Pension and Group Benefit Plans

As a precursor to "Your Statement of Pension and Group Benefit Plans" becoming available on the Web, PWGSC Compensation issued over 249,000 statements in 85 departments and 47 Crown corporations. These statements provided pension plan members with detailed information related to pension benefit entitlements based on complete service history and the salary data for the best consecutive five years. Once the PKI security infrastructure is implemented, pension plan participants will be provided access to their pension information that includes an electronic printable version of the "Your Statement of Pension and Group Benefit Plans" booklet.

Data Integrity - Preliminary Analysis

In order to ensure the accuracy of pensionable salary, service and contributions data, an electronic data integrity process was developed and implemented in April 2001, of which an improved version was put into production in January 2002. Based on the results of a pilot conducted to determine the integrity of historical contributor data (pre-April 2000), a historical integrity test process was also developed and implemented in October 2002.

Both data integrity tests (pre and post-April 2000) were incorporated into one process in order to streamline the pension data correction activities and to provide a report with the plan members' entire employment history. Functional specifications were also developed to flag the inaccurate data on the Contributor System. The process of correcting data identified as having errors (salary, service and contributions) is planned to begin in late 2003-2004.

Interface with Crown Corporations Systems

In order to improve the pension data capture from Crown corporations, a new process supported by improved electronic interfaces was developed during the past year. The training for Crown corporation clients on the "MS Excel" workbook was completed this year and clients were supported until they completed their backlogged pension data. The process was also enhanced to include other components such as taken-on-strength, tombstone data and remittance process simplification. A second version of the workbook was completed and related training provided. Crown corporation clients will be converted to the new version in 2003-2004, once clients are satisfied with the new interface.

Financial Controls

A new Election Payment Tracking Module (EPTM) was developed to monitor the recovery of election payments electronically. Prior to this development, the recovery of election payments could only be confirmed through a series of business processes requested when an employee retires from the public service (return of contributions, retirement). Following the implementation of the EPTM, the reconciliation of election payments is now automated.

The EPTM can reconcile election payments on an account basis. The module can identify and report debts as well as reconcile accounts whose debt has been cleared. Since the implementation of this new module, we can report on the election payment recovery status. Following an analysis of the accounts reported as having discrepancies, the module's capabilities were assessed and a variety of new business processes were developed to either update inaccurate election tracking data or facilitate the recovery of debts and refunds of overpayments.

Pension and Insurance Activities

In 2002-2003, PWGSC Compensation successfully performed the following key pension and insurance activities:

- Pension payment services were provided to 214,252 retired members under the PSSA; 105,291 retired members of the Canadian Armed Forces; 12,343 retired members of the RCMP; 437 retired Members of Parliament; and 671 retired judges, or their respective survivors.
- Over 2000 participants attended 302 pension training courses across the country in 2002-2003. In addition, a total of 354 trainees also took advantage of self-taught courses.
- The majority of the PWGSC forms have been converted to the format required to make them available on the Electronic Forms Application, which eliminated the need to print and store hard copy forms.
- Expert advice was provided to compensation advisors in all matters affecting PSSA pension payments. The NCA Applications Program Support unit answered over 7,000 pension related inquiries from compensation advisors across Canada.
- Working closely with DND, PWGSC established a *Canadian Forces Superannuation Act* (CFSA) annuitant Web site for service rendered by this department, which was completed in March 2003. The site provides Canadian Forces pensioners with pension related information. The "About Us", "What's New", "Calendar of Events" and "Frequently Asked Questions" are some of the different pages available through the site.
- The organization providing service to CFSA annuitants and RCMPSA pension plan members upgraded to a more modern telephone system. The menu-based system featuring pre-recorded voice prompts, provides immediate information, and redirects callers to appropriate organizations leaving more time for agents to answer pension related inquiries.
- PWGSC Compensation processed over 6,000 unplanned CFSA pension adjustments in a timely manner as a result of general pay increases for the military. Some of these adjustments were retroactive to April 1999.
- PWGSC Compensation participated actively in the RCMP's outsourcing of the pension activities to a private company, participating in Joint Application Development sessions, developing transition, contingency and residual activity plans. PWGSC contributed to a smooth transfer of the new toll-free telephone number and the hard cover files to the outsourcer.
- Efforts continued to finalize the withdrawal of the Canada Post Corporation (CPC) and the Export Development Corporation (EDC) from the PSSA plan. A PWGSC-sponsored independent audit of the valuation of assets due was completed in July 2002. The asset

transfer to the CPC pension plan was completed on schedule. EDC withdrew from the PSSA plan effective April 24, 2000: the final transfer of assets to the EDC pension plan will occur once Treasury Board regulations related to the transfer of funds under the *Retirement Compensation Act* are issued.

- In 2002-2003, the rates of 15 insurance plans have changed and all pay accounts were modified electronically for members of each plan.
- The Insurance Administration Manual was reviewed to bring it up to date and to reflect the changes made to the Insurance Training Program. In 2002-2003, there were 229 amendments processed for a total of 454 new pages published on the Web.

The Superannuation Directorate commenced a redesign of their organizational structure that is expected to result in more responsive support to policy development and implementation, better access to pension experts, improved client service standards and performance, improved efficiencies, and reduced operational training needs. Plan sponsors, plan members and plan administration will benefit from this investment in a more skillful workforce deployed in a more effective organization.

Other major activities of 2002-2003 were:

- The payment of more than 25,000 retroactive pension revisions arising from the pay equity initiative.
- The transfer of more than $7 billion from the PSSA account to the Canada Post pension plan on behalf of 55,000 members.
- The Superannation Directorate's role in providing professional advice on the administration of the PSSA and participation in pre-retirement seminars for public servants resulted in 66 sessions being delivered nationally.
- Toll-free client access to recipients of employee benefit statements. This has resulted in the correction of data in a member's account and increased election activity to purchase past pensionable service.
- Incoming workload of elections for past service increased from an historical average of approximately 4,000 to over 10,500 in 2002-2003. The Superannuation Directorate was able to complete over 6,700 elections.

Contributor System Enhancements

To facilitate the correction process for contributor accounts in the Pension Contributor System, a transaction input process was developed and implemented. The new feature streamlines the process to maintain contributor accounts. As well, new processes were developed and implemented to manage rejected accounts. The changes benefit all clients, both departments and contributors, by improving the efficiency of the account management process, resulting in more accurate and timely information.

Pension and Insurance: Looking Ahead to 2003-2004

The following summarizes the major initiatives scheduled for the next fiscal year:

- Continue the modernization of pension service and systems including:
  - the analysis and costing of various options of integrating PWGSC and DND projects,
  - the completion of detailed definition of business requirements and rules, and
  - the release of a draft and final "Request For Proposal" for the procurement of a COTS-based solution, and the evaluation of bids and the selection of a solution.
- Provide "Your Statement of Pension and Group Benefit Plans" electronically (salary, service and insurance data) to pension plan members.
- Collect the remaining Crown corporations data through the improved process and electronic interface.
- Pursue approval and funding for the Pension Data Correction Project to correct pension account with salary, service and/or contribution data errors.
- Establish a contact with the Quebec Pension Plan (QPP) administration to discuss the possibility of implementing a data exchange process between the PSSA and the QPP systems to identify early recipients of QPP disability benefits.
- Support the RCMP Pension Outsourcing Project until arrangements are made for the new service provider to issue pension payments via the Standard Payment System. Post accounting support will also be provided once full outsourcing is accomplished.
- Support the Pension Modernization activities for the Canadian Forces Pension Product through the development of an electronic interface between the DND and Canadian Forces Annuitant systems.

Pension Services Delivery

The project to introduce a new model for the delivery of pension services to members of the PSSA will continue throughout 2003-2004. The key goal of the project is to provide plan members with access to a variety of self-serve pension services in a centralized centre of expertise approach.

During the year, the centralization of the process to administer the *Pension Benefits Division Act* will occur first, followed by pre-retirement seminars and the piloting of pension transfer agreement services.

Other services to be examined in the short-term include pre-employment services and plan inquiry services. For each of these services, business process reviews will be conducted to improve the delivery of these services.

The implementation of these improved pension services will include validation and testing by compensation experts as well as the development of service standards and client satisfaction mechanisms.

Pay Initiatives

Master File Expansion - Regional Pay System

The Regional Pay System Master File Expansion (MFE) initiative is directed at meeting user requirements of the compensation community that can no longer be effectively supported by the existing Regional Pay System. Collective bargaining and legislative requirements have become more complex. Meeting client needs, including those of separate employers, becomes increasingly more difficult as compensation delivery becomes more complex. This initiative provides for increased capacity and flexibility in the Regional Pay System through the addition, expansion and streamlining of the data elements used by the Regional Pay System for pay and pension administration. The MFE project will benefit all departments and agencies by providing the necessary capacity to meet an ever growing set of requirements for compensation service delivery. It will extend the life of the Regional Pay System by an additional number of years while the new Compensation Modernization initiative evolves. The project is being implemented in two phases: the first phase was implemented in June 2003, and the final phase will be implemented in April 2004.

Compensation Training Redesign

PWGSC Compensation continues to be recognized as a leader in using innovative Web-based training programs. The complexity of the current compensation work environment, high employee turnover and current recruitment strategies confirmed the need to modernize the training program for departmental compensation advisors, allowing trainees to learn more effectively and reducing the cost of training.

PWGSC Compensation commenced restructuring and redesigning paper-based self-instruction courses in order to capitalize on the potential of technology in order to empower learners with true self-directed learning. Classroom modules will include a self-directed on-line component that will allow a more effective information transfer and on-the-job performance support. In both on-line and classroom components of training, PWGSC Compensation is advocating a paradigm shift to a more performance-centred approach.

During 2002-2003, the Disability Insurance Plan on-line and classroom modules were piloted with 15 client departments in the NCA. The development of the on-line death-in-service, seasonal employment, dual remuneration/employment and specified period of employment pay modules were completed. The Disability Insurance Plan modules, as well as the four pay modules, are scheduled to be released to production in 2003-2004.

In response to requirements identified by the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), the Beginner's On-line Pay Course was adapted to reflect the particularities of their departmental system. It will be delivered early in the next fiscal year and adapted to meet the needs of other non on-line clients as required.

The following chart summarizes the number of training courses provided across the country.

Training Courses Provided to Clients in 2002-2003

Region	Courses	Participants
Atlantic	45	130
Quebec	22	91
NCA	178	723
Ontario	90	408
Western	59	452
Pacific	53	318
Totals	**447**	**2,122**

Partnerships

Partnerships are used to support service delivery by leveraging the capabilities of external stakeholders, partners and other government organizations. The following describes some of the partnerships that evolved in 2002-2003.

Canada Savings Bond Campaign Pilot

The Bank of Canada (BoC) continued to expand the Canada Savings Bonds (CSB) on-line electronic campaign. For the 2002-2003 campaign, the BoC provided the input from their electronic application to the PWGSC Regional Pay System for 79 client departments and organizations that represent the majority (80%) of the PWGSC payroll clients who are eligible to participate in the CSB Payroll Savings Program campaign via the BoC's Web site.

For the remaining departments and organizations, employees continued to use paper forms and the departmental compensation advisors provided the CSB deduction information using the regular input procedures. It is expected that many more, if not all, of the remaining departments will join the electronic campaign next year. The high rate of participation in the electronic campaign is a testimony to the wide acceptance amongst our clients of Web based services. It also demonstrates the continued collaboration between PWGSC and the BoC in responding to the needs of the federal public service.

Another new aspect of the CSB investment program that was implemented in the Regional Pay System this year, was the offer from the BoC to federal Public Service employees to choose the Registered Retirement Savings Plan (RRSP) option for their CSB investment. When this option is chosen by the employee, PWGSC remits the deduction amounts and the relevant funds are then transferred by the BoC to the employee's RRSP account.

Client Interface Project

A new interface between the Regional Pay System and the Peoplesoft Government of Canada. Human Resource Management System (GC HRMS), used by many federal government departments was developed. The interface introduces significant efficiencies for departments by eliminating duplicate data entry, increasing data reliability and quality, streamlining workflow and saving time for Human Resources (HR), pay specialists and advisors, allowing them to focus on value added services rather than data management and correction. The need to develop an interface has been under discussion by the GC HRMS Cluster Group for a number of years.

Following the establishment of a partnership between PWGSC and the cluster group, the project progressed quickly through conception and development of the interface to the initial pilot phase with Industry Canada. The final pilot phase with Industry Canada will take place in September 2003, followed by the implementation phase.

Automation of Retroactive Revisions for Salary Ranges

The Regional Pay System retroactivity process was enhanced to automatically calculate salary revisions for the Communication Security Establishment (CSE). The CSE funded PWGSC to develop this process in order to simplify its collective agreement revisions for accounts that are percentage-based (e.g. employees on performance pay). With this enhancement, the retroactive payments for employees whose salaries are percentage-based can be processed automatically, without the need for transactions to be input by departmental compensation advisors. The functionality can be useful for other organizations, once employers provide PWGSC with their specific rules.

Transit Pass Pilot

PWGSC is currently supporting a pilot project co-led by four departments: TBS, Transport Canada, Environment Canada, and Natural Resources Canada. A transit pass is offered to employees at a reduced rate if purchased through payroll deductions. PWGSC implemented the payroll deduction for this pilot project, and will proceed with the next steps if the pilot project is conclusive and the government decides to expand this offer to all public servants in most Canadian cities.

Statistics Canada

Working in partnership with Statistics Canada (STC), PWGSC commenced a project to implement an automated interface for the input of compensation data, from the STC human resources system, into the Regional Pay System. PWGSC worked with STC to plan the project phases through development, testing and implementation. The implementation of this interface will eliminate the current requirement for duplicate data entry and will result in improved data quality and timeliness. Testing activities for the first phase of the project will commence in August 2003 and the second phase of the project is targeted for completion in March 2004.

Canada Customs and Revenue Agency

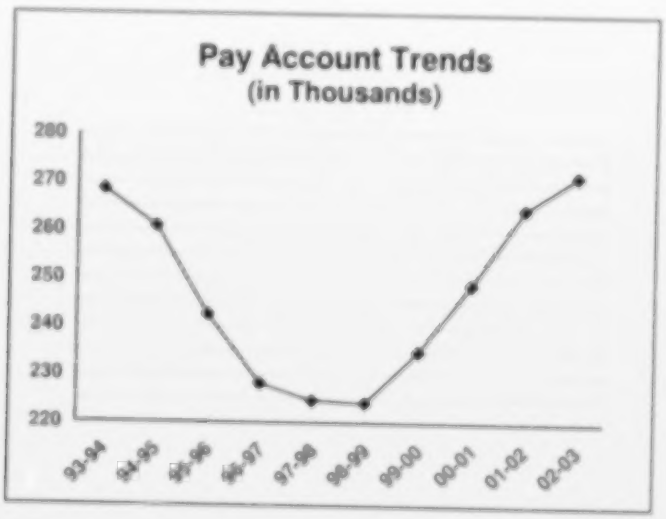
CCRA and PWGSC have been working in partnership to address a number of challenges facing the compensation community within CCRA. The focus of the partnership has been on identifying the issues and respective causes of the challenges facing payroll processing within CCRA, and on providing a recommended clear direction for improved payroll processing in near and longer terms. Options were analyzed in terms of impacts, preliminary costs, relative benefits, and how they addressed the current challenges, as well as how they aligned to CCRA's related HR initiatives and CCRA's HR vision and strategic directions. A CCRA/PWGSC dedicated team was established in June 2003, to develop a new payroll service delivery model for CCRA, that makes use of PWGSC expertise and CCRA delivery tools.

Pay Activities

In 2002-2003, PWGSC Compensation delivered the following key pay activities:

- Payments were issued on behalf of 100 clients (departments whose employer is the Treasury Board), separate employers (also considered Public Service), Crown corporations and the RCMP. The number of payments has decreased by 900,000 as a result of a reduction in the volume of supplementary pay equity payments, since most of these payments were issued in the previous year.
- Bi-weekly, monthly or supplementary payments were issued in respect to 399 types of entitlements (signing bonus, isolated post allowance, bilingual bonus, etc.), on which 336 types of deductions (union, insurance, additional tax, etc.) were made and remitted to 150 organizations (unions, agencies, provincial governments, credit unions, etc).

The following chart depicts the historical trend of pay accounts administered under the Regional Pay System since 1993-94 (does not include RCMP).



- PWGSC Compensation processed 1,955 pay runs to issue these payments triggered by a total of 12.8 million pay transactions.
- There were approximately 25,000 requests for pay-related information and guidance from clients.

Account Per Departmental Compensation Advisor/PWGSC Pay and Pension Agent					
Year	Accounts	Compensation Advisors	PWGSC Pay and Pension Agents	Accounts/ Advisor	PWGSC Accounts/ Pay and Pension Agent
1999	224,110	1,689	92	133	2,436
2000	234,811	1,499	92	157	2,552
2001	248,699	1,489	92	167	2,703
2002	264,500	1,689	101	157	2,619
2003	271,431	1,707	102	159	2,661

- In addition, 225 technical system updates were released for production to:
  - meet legislative requirements (new pay allowances, changes to pension plan regulations, etc.),
  - improve regular system maintenance (tax year end, new year updates, etc.), and
  - make system enhancements (Contributor System improvements, reduction of pay stubs).
- PWGSC Compensation continued to provide expertise and training in pay and statutory deductions to ensure the implementation of compensation-related legislation and policies. The Regional Advisory and Training Networks, which are comprised of analysts from headquarters and the regional offices, harmonize the dissemination of compensation policy, procedures, and ensure uniformity of compensation practices throughout the country. Regional communication with clients is accomplished through client inquiries, notifications (bulletins and communiqués), and on-line broadcast messages.
- A continued emphasis was placed on communications with compensation clients and providing them with the necessary tools to be accurate and consistent in the application of compensation policies and procedures. Most publications issued are available at the following Compensation Sector Web site address: http://www.pwgsc.gc.ca/compensation/text/publications-e.html

Pay: Looking Ahead to 2003-2004

The upcoming fiscal year will bring new challenges to PWGSC Compensation and allow for the completion of many important initiatives. Below are some of the key activities that will define PWGSC Compensation for the next fiscal year:

- As part of the modernization of pay services and systems, the following will be undertaken:
  - development of additional options, i.e. shared services,
  - continued consultation with TB on the submission and related documents, and
  - development of the exact definition of business requirements and rules.
- We will continue to develop Web services for employees that will allow them to have access to their personal information and complete certain transactions directly through Web applications once the security infrastructure is in place. The Web-enabled pay stub will be further developed to contain Pay Gross to Net Calculator and Voluntary Deduction applications. The Pay Gross to Net Calculator will allow Public Service employees the ability to estimate their net pay based on *"What if ?"* scenarios and the Voluntary Deductions application will give them the ability to input transactions to start certain payroll deductions.
- Web services will also be developed for the compensation community to provide departmental compensation specialists with Web access to the pay registers.
- An expansion of the master file in the Regional Pay System will be released in two phases: June 2003 and April 2004, to accommodate increasingly complex compensation requirements such as additional deduction codes and new tax and pension data fields. This expansion will provide increased capacity and flexibility in the Regional Pay System and extend its life while the new Compensation Modernization initiative evolves.
- Working in partnership with CCRA, PWGSC will develop a new pay delivery model to address a number of challenges facing the compensation community within CCRA. Planning and scoping will commence in August 2003. Detailed design will follow.
- The new interface that has been developed between the Regional Pay System and the Peoplesoft GC HRMS, used by 22 government departments, will be piloted with Industry Canada, in two phases: May and September 2003. Implementation for Industry Canada is targeted for completion by April 2004.
- The project to implement an automated interface between the Statistics Canada human resource system and the Regional Pay System will continue in 2003/04. Testing for Phase I will commence in August 2003 and Phase II is targeted for completion in March 2004.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Public Works and Government Services Canada

Rapport annuel sur la rémunération

2002-2003

Canada

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada,
représentée par le Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux, 2003.

N° de catalogue : P1-9/2003
ISBN 0-662-67779-X

Ce document est disponible sur le site Web du TPSGC à l'adresse suivante:
http://www.tpsgc.gc.ca/remuneration/annual/annual-toc-f.html

Canada

Table des matières

Points saillants 1
Quelques mots sur les services de rémunération fournis par TPSGC 3
Activités de rémunération à TPSGC 6
Initiatives communes à la paye, aux pensions et aux assurances 7
Modernisation des services et des systèmes de paye et de pensions 7
Projet de modernisation des services et des systèmes de paye 7
Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions 8
Accès à l'information et aux services au moyen du site Web 8
Site Web du Secteur de la rémunération 10
Programme de recrutement et de perfectionnement 10
Initiatives concernant les pensions et les assurances 12
Prestation des services liés à la pension 12
Communications 12
Votre relevé de régimes de pension et d'avantages sociaux collectifs 12
Intégrité des données - Analyse préliminaire 13
Interface avec les systèmes des sociétés d'État 13
Contrôle financier 13
Activités concernant les pensions et les assurances 15
Améliorations au Système des cotisants 17
Pensions et assurances : ce que nous réserve 2003-2004 18
Prestation des services liés à la pension 19
Initiatives concernant la paye 20
Agrandissement du fichier maître -- Système régional de paye 20
Restructuration de la formation sur la rémunération 20
Partenariats 21
Projet pilote touchant la campagne de souscription aux obligations d'épargne du Canada 21
Projet d'interface avec la clientèle 22
Automatisation des révisions rétroactives liées à l'échelle des salaires 22
Projet pilote de laissez-passer pour le transport en commun 22
Statistique Canada 23
Agence des douanes et du revenu du Canada 23
Activités liées à la paye 24
Paye : ce que nous réserve 2003-2004 26

Points saillants

Au cours de l'exercice 2002-2003, la rémunération de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a poursuivi la gestion efficace des systèmes de paye, d'avantages sociaux et de pension en fournissant des services rentables, précis et opportuns aux ministères clients, aux employés et aux pensionnés. Nous avons aidé les ministères et organismes clients à atteindre leurs objectifs en renforçant des relations de collaboration axées sur l'adaptation et l'intégration des services et des processus de rémunération ainsi qu'en modernisant la gestion des ressources humaines fondée sur les valeurs. Des progrès appréciables ont été réalisés dans le cadre du développement à grande échelle de services sur le Web à l'intention des employés, dans un contexte de libre-service. Deux sondages d'envergure ont été réalisés avec succès auprès de la clientèle, et une importante interface électronique a été établie entre le système central de paye et certains systèmes ministériels des ressources humaines. On continue de déployer des efforts, axés sur les minorités visibles, pour établir et maintenir un effectif compétent et informé.

La rémunération de TPSGC a également :

- poursuivi des activités relatives à la modernisation de la paye et des pensions en évaluant les services de rémunération offerts par d'autres importantes organisations des secteurs public et privé afin de déterminer leurs pratiques exemplaires et les futures tendances en ce qui a trait aux méthodes de prestation de services et aux technologies connexes. La rémunération de TPSGC a évalué la mise en application de logiciels disponibles sur le marché (LDSM) réalisée dans des organisations semblables afin de déterminer les stratégies adoptées, les coûts, les répercussions, les risques et les leçons apprises. Les données recueillies ont ensuite servi à des analyses de rentabilisation sur la paye et les pensions. Les autres activités de modernisation ont consisté, entre autres, en l'élaboration de modèles opérationnels provisoires pour les services futurs, la définition des exigences opérationnelles et techniques que les nouveaux systèmes devront respecter et la préparation d'ébauches de présentations au Conseil du Trésor (CT) en vue de l'approbation préliminaire de projets;
- amélioré le classeur « MS Excel » à l'intention des sociétés d'État clientes de façon à automatiser davantage la transmission des données sur la pension à la Direction des pensions de retraite;
- atténué le problème des départs à la retraite massifs imminents en poursuivant le perfectionnement des recrues embauchées en 2001-2002 dans le cadre du Programme de recrutement postsecondaire et en embauchant six autres recrues en 2002-2003;
- continué de fournir des renseignements aux conseillers en rémunération des ministères en répondant à 571 demandes concernant la paye, les pensions, les assurances et le site Web du Secteur de la rémunération, et en publiant 26 nouvelles directives sur la rémunération et 135 nouveaux bulletins sur la mise en application des taux de rémunération;

- poursuivi le développement du Calculateur de prestations de retraite sur le Web en ajoutant l'Estimateur du rachat de service et le Calculateur du montant brut au net de la paye en juillet et en août 2002;
- continué le développement de la base de données de « Votre relevé de régimes de pension et d'avantages sociaux collectifs », qui fournira aux cotisants des données électroniques sur le salaire, le service et les assurances. L'accès sera accordé dès qu'on aura mis en place l'infrastructure de sécurité protégeant les renseignements personnels;
- émis « Votre relevé de régimes de pension et d'avantages sociaux collectifs » en format papier à plus de 249 000 participants au régime de pension de 85 ministères et de 47 sociétés d'État;
- créé un relevé de paye sur le Web qui permettra aux employés de consulter leurs relevés de paye des deux dernières années lorsque l'infrastructure de sécurité protégeant les renseignements personnels sera en place;
- entrepris la conception d'une application Web libre-service permettant aux employés d'effectuer des retenues facultatives sur leur paye;
- mis en œuvre un nouveau processus de retenue/versement pour la paye dans le cadre du Projet pilote de laissez-passer pour le transport en commun réalisé dans le Secteur de la capitale nationale (SCN) et qui permet aux employés des ministères participants d'acheter des laissez-passer du service municipal de transport;
- automatisé le processus de rétroaction pour calculer les augmentations des salaires fondés sur des pourcentages;
- restructuré le programme de formation en assurances conformément à la stratégie d'apprentissage en direct et en classe sur la rémunération. Les modules portant sur le Régime d'assurance-invalidité ont fait l'objet d'un projet pilote dans 15 ministères dans le SCN.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour nous faire part de vos commentaires au sujet de ce rapport, veuillez communiquer avec :

Tom Meyers
Directeur, Opérations et gestion des services de paye
Secteur de la rémunération
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
1451, avenue Coldrey
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Quelques mots sur les services de rémunération fournis par TPSGC

La rémunération de TPSGC administre les processus liés à la paye, aux pensions et aux assurances, y compris le développement et la maintenance des systèmes informatiques et d'une infrastructure nationale de bureaux de services. Ce travail permet aux ministères d'administrer la paye et les avantages sociaux conformément aux conventions collectives et aux politiques sur la rémunération établies par le Conseil du Trésor (CT) et certains employeurs distincts, afin de satisfaire aux exigences de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP).

Nombre de comptes par bureau régional

Région	Nombre de comptes de paye
Atlantique – Halifax	27 733
Québec – Montréal	31 387
SCN – Ottawa	117 201
Ontario – Toronto	38 637
Ouest – Edmonton	33 243
Pacifique – Vancouver	23 230
Total des bureaux de paye	**271 431**

	Nombre de comptes de pension
Pensions de retraite – Shediac	214 252

La rémunération de TPSGC fournit aussi des services spécialisés liés à la pension au ministère de la Défense nationale (MDN), à la Gendarmerie royale du Canada (GRC), aux parlementaires, aux services diplomatiques, aux lieutenants-gouverneurs et aux juges pour permettre l'administration de leurs régimes de pensions.

De plus, la rémunération de TPSGC administre les assurances, y compris le Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP), le Régime d'assurance-invalidité (AI), le Régime d'assurance pour les cadres de gestion de la fonction publique (RACGFP) -- assurance vie, le RACGFP -- invalidité de longue durée et le Régime de soins dentaires (RSD).

Le Secteur de la rémunération de la Direction générale de la comptabilité, de la gestion bancaire et de la rémunération (DGCGBR) de TPSGC dirige ces activités en collaboration avec les bureaux régionaux de TPSGC, la Direction des pensions de retraite (située à Shediac, au Nouveau-Brunswick), ainsi que les Services d'infotechnologie (SIT) et les Services de gestion des applications (SGA) de la Direction générale des opérations.

Tandis que les SIT et les SGA s'occupent de l'aspect informatique des services de rémunération, la Direction des pensions de retraite est chargée de la distribution des prestations en vertu de la LPFP. Les bureaux de paye régionaux fournissent des services de rémunération, des services de formation et des services consultatifs aux conseillers en rémunération dans l'ensemble du pays. Les activités et les fonctions liées à l'administration des régimes d'assurance sont réparties entre

le Secteur de la rémunération, les bureaux régionaux de paye et la Direction des pensions de retraite.

Le nombre de comptes dans le Système régional de paye augmente constamment en raison de la taille sans cesse croissante du gouvernement fédéral. Au 31 mars 2003, le Système régional de paye comptait 271 431 comptes de paye, soit 6 931 comptes (2,6 %) de plus qu'au 31 mars 2002.

Données sur la paye

Clients (paye)		Versements annuels	
LRTFP I.I	66	Fonction publique	8,3 millions
LRTFP I.II	21	GRC	0,5 million
Autres	13	**Total**	**8,8 millions**
Total	**100**		

Comptes de paye		Dépôts directs -- Taux de participation	
Système régional de paye		(employés admissibles seulement)	
LRTFP I.I	190 419		
LRTFP I.II	75 039	Fonction publique – paye	92,5 %
Organismes fédéraux et sociétés d'État	5 973	GRC -- paye	94,0 %
Total	**271 431**		
GRC -- Système de paye	**17 941**		

- 4 cycles de paye différents
- 399 types de versements
- 336 types de retenues
- 25 conventions collectives signées avec le CT
- 120 conventions coll. signées avec des employeurs distincts
- 150 organismes de remise

Données sur la pension

Clients en vertu de la LPFP

100 clients auxquels on fournit des services de paye et de pensions
43 clients auxquels on ne fournit que des services de pensions

Comptes des pensionnés		Prestations versées (en dollars)	
LPFP	214 252	LPFP	3,5 milliard
LPRGRC	12 343	LPRGRC	0,3 milliard
LPRFC	105 291	LPRFC	1,9 milliard
Parlementaires et juges	1 108	Parlementaires et juges	0,1 milliard
Total	**332 994**	**Total**	**5,8 milliards**

Versements annuels		Dépôts directs -- taux de participation	
LPFP	2,60 millions	LPFP	88,7 %
LPRGRC	0,16 million	LPRGRC	90,5 %
LPRFC	1,30 million	LPRFC	92,4 %
Parlementaires et juges	0,01 million	LARP	90,5 %
Total	**4,07 millions**	Juges	96,3 %

Données sur les assurances

Comptes d'assurance		Demandes de renseignements concernant le RSD	
RSSFP	408 852	Appels téléphoniques	2 616
AI	203 206	Télécopies et lettres	8 031
RACGFP - assurance-vie	21 461	**Total**	**10 647**
RACGFP - invalidité de longue durée	33 848		
RSD	323 431		
Total	**990 798**		

Activités de rémunération à TPSGC

Vous trouverez ci-dessous un résumé de l'objectif, des engagements, des stratégies et des principales activités de la rémunération de TPSGC présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de TPSGC, le plan d'affaires de TPSGC et les plans opérationnels de 2002-2003 de la DGCGBR.

Objectif

L'objectif de la rémunération de TPSGC est d'offrir des services liés à la rémunération, aux avantages sociaux et aux régimes de pensions aux ministères et aux organismes en administrant les processus de paye, de pension et d'assurance maladie et d'invalidité touchant les fonctionnaires et les pensionnés de la fonction publique et de faire la prestation de services liés à la pension aux participants aux régimes de pensions des Forces canadiennes et de la GRC. Les engagements consistent à :

- améliorer la prestation de services et de solutions de qualité intégrés en vue de répondre aux besoins changeants des clients de façon plus stratégique;
- favoriser l'établissement d'un milieu de travail à l'appui d'un effectif compétent, diversifié et motivé et moderniser ce milieu de travail;
- faire preuve d'excellence dans la prestation de services à l'appui du gouvernement du Canada dans le cadre de la réalisation de programmes visant à améliorer la qualité de vie de la population canadienne.

Initiatives communes à la paye, aux pensions et aux assurances

Modernisation des services et des systèmes de paye et de pensions

Le projet de modernisation de la rémunération vise à renouveler les systèmes et les processus opérationnels de TPSGC liés à la paye et à la pension pour veiller à ce que le Ministère soit toujours en mesure d'offrir des services de rémunération aux fonctionnaires fédéraux et aux pensionnés et pour augmenter la souplesse et la fonctionnalité de la prestation de services.

Les résultats d'une enquête menée en 2001-2002 ont indiqué qu'on devrait évaluer séparément les services et les systèmes de paye et de pensions. Par conséquent, le Projet de modernisation de la paye et le Projet de modernisation des pensions ont été élaborés afin de poursuivre les travaux.

Projet de modernisation de la paye

L'analyse préliminaire du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye a été réalisée de septembre 2000 à mars 2003. Les principales activités effectuées en 2002-2003 ont été les suivantes :

- établissement d'un modèle de service à la clientèle éventuel;
- validation du modèle au moyen de consultations tenues auprès de divers intervenants;
- rédaction de la version provisoire de la présentation au CT et de plusieurs documents justificatifs et réalisation d'une analyse de rentabilisation en vue de l'obtention de financement et de l'approbation préliminaire du projet auprès du CT;
- recherches extensives sur les interfaces entre le système de paye éventuel et des systèmes ministériels des ressources humaines.

Un modèle provisoire de service à la clientèle éventuel a été établi, et des visites aux quatre coins du pays ont été amorcées pour le valider et obtenir l'appui des gestionnaires et des chefs des bureaux de paye régionaux, de l'Association des gestionnaires en rémunération et des responsables des ressources humaines de ministères clients dans les régions. Des groupes de consultation ont également été organisés à l'intention des gestionnaires, des employés et des employeurs distincts.

L'examen des processus opérationnels, qui est une des principales composantes du projet, a permis de dégager environ 135 énoncés de délimitation. Ces énoncés serviront de fondement pour l'établissement d'exigences opérationnelles détaillées, qui tiendront compte des besoins actuels et éventuels.

Projet de modernisation des pensions

L'analyse de rentabilisation et la présentation au CT portant sur la modernisation des services et des systèmes de pensions en vue de l'obtention de l'approbation préliminaire de projet et de financement ont été achevées; elles ont été transmises au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) en octobre 2002, aux fins d'examen. Les délais dans l'exécution du projet sont attribuables au besoin de coordonner les activités avec les efforts déployés par le MDN dans le cadre de son initiative de modernisation des pensions.

Une fois l'approbation préliminaire reçue, les projets passeront à l'étape de la définition, qui comprendra l'approvisionnement et la planification relatives à la conception, à la mise en œuvre et à la transformation opérationnelle des systèmes.

Dans le cadre du Projet de modernisation des pensions, on poursuit les recherches et l'évaluation concernant les services liés à la pension offerts dans d'importantes organisations des secteurs public et privé afin de déterminer leurs pratiques exemplaires et les futures tendances en ce qui a trait aux méthodes de prestation de services et aux technologies connexes que la rémunération de TPSGC pourrait adopter.

En outre, on a retenu les services de l'Institut de technologie de l'information du Conseil national de recherches, qui est chargé de donner des conseils à propos des projets de modernisation de la paye et des pensions, d'apporter un soutien à cet égard et d'en examiner les résultats. Les recherches portent sur les systèmes disponibles sur le marché, la qualité des logiciels et les démarches empiriques adoptées pour l'étude du génie logiciel. Ces efforts visent à appuyer les processus du lancement des projets jusqu'à la première livraison, en passant par l'évolution et la maintenance du produit.

Accès à l'information et aux services au moyen du site Web

Les applications Web de la rémunération permettront aux employés d'avoir accès à leurs renseignements personnels à raison de 24 heures sur 24 et de 7 jours sur 7 et d'effectuer certaines opérations pour leur propre compte.

En 2002-2003, le projet du relevé de paye sur le Web a été achevé. Il s'agit d'un répertoire électronique renfermant tous les états des gains (relevés de paye) réguliers et supplémentaires des employés pour l'année en cours et l'année précédente. Aussi, cette nouvelle application donnera aux employés accès à leur établissement financier. Toutefois, avant de permettre la consultation de renseignements personnels et l'extraction de données des systèmes de paye et de pensions en vue de les utiliser dans les applications Web, une infrastructure de sécurité comprenant une infrastructure à clés publiques (ICP) doit être en place. Donc, les employés n'auront accès à leur relevé de paye que lorsqu'on aura réglé les questions de mise en œuvre liées à la sécurité.

La conception et l'établissement de fonctions supplémentaires pour le relevé de paye sur le Web, soit le calculateur de la paye, les retenues facultatives, l'inscription et la modification, ont été amorcés; ces fonctions devraient passer en production en 2003-2004.

Le calculateur de la paye donnera une estimation de la paye régulière nette si certains changements survenaient suite aux données entrées par l'employé, par exemple une modification de salaire ou d'allocation, un congé non payé, un congé avec étalement du revenu, un congé de préretraite ou le recouvrement d'un trop-payé brut.

La fonction relative aux retenues facultatives permettra aux employés d'amorcer ou de modifier certaines retenues, par exemple d'augmenter leurs retenues d'impôts ou de commencer des retenues au titre des obligations d'épargne du Canada. Les données saisies dans le relevé de paye seront automatiquement transmises au Système régional de paye, sans l'intervention d'un spécialiste en rémunération.

En ce qui a trait aux applications Web sur la pension, outre le Calculateur de prestations de retraite sur le Web qui a été mis en œuvre en 2001-2002, l'Estimateur du rachat de service et le Calculateur du montant brut de la pension ont été mis en œuvre en juillet et en août 2002, respectivement. L'Estimateur du rachat de service offre aux employés la possibilité d'évaluer le coût du rachat de service ouvrant droit à pension antérieur, tandis que le Calculateur du montant brut de la pension permet aux utilisateurs d'évaluer le montant net de leur pension en fonction de la situation géographique (aux fins du calcul des retenues d'impôts) et des retenues facultatives sélectionnées.

Un sondage exhaustif a été réalisé de décembre 2002 à mars 2003 à propos du site Web sur les prestations de retraite. Ce sondage visait à déterminer si le site répondait aux besoins et aux attentes des participants aux régimes de retraite. Mise à part la fonction de rétroaction du site Web, il s'agissait de la première occasion de communiquer directement avec les utilisateurs et de leur poser des questions précises sur les outils et les renseignements offerts. De nombreux répondants ont fourni des renseignements précieux à propos du site Web sur les prestations de retraite.

La Direction des pensions de retraite à Shediac, au Nouveau-Brunswick, continue à améliorer son site Web et les liens connexes. Plus de 100 000 visites sur le site sont enregistrées chaque mois. Pour le moment, le site Web de la Direction des pensions de retraite ne dispose pas de l'infrastructure de sécurité permettant au client et à la Direction d'échanger de renseignements personnels. Les développements seront limités dans l'avenir, jusqu'à ce qu'une infrastructure de sécurité soit en place. Toutefois, deux nouveaux projets sont en train d'être réalisés en attendant la mise en œuvre de dispositifs de sécurité, soit un accès sûr pour que les pensionnés puissent consulter leur relevé mensuel et une application permettant aux pensionnés d'amorcer, de modifier ou d'arrêter des retenues facultatives.

La rémunération de TPSGC a continué de travailler en collaboration avec le SCT en vue de fournir davantage de services aux employés par le biais du Web. En plus d'assurer la présidence

du Comité chargé du domaine des avantages sociaux, de la rémunération et des pensions pour le site Web des ressources humaines électroniques et de veiller à la pertinence des liens vers les documents sur la rémunération, la rémunération de TPSGC a participé à l'évaluation et à la mise à l'essai d'outils conçus par l'équipe de renouvellement de la rémunération du SCT et qui seront mis à la disposition de la collectivité de la rémunération.

Site Web du Secteur de la rémunération

Le site Web du Secteur de la rémunération de TPSGC contient des renseignements sur les produits et les services de rémunération fournis par ce dernier, y compris des publications, des directives, des bulletins et des communiqués. En 2002-2003, environ 299 nouvelles pages ont été publiées sur le site à l'intention des clients du Secteur de la rémunération, dont 135 nouveaux bulletins sur les taux de rémunération et 26 nouvelles directives sur la rémunération. Des modifications ont été apportées à 454 pages du Guide sur l'administration des régimes d'assurances.

En plus de ces activités quotidiennes, nous avons poursuivi la planification et la mise en œuvre du site Web du Secteur de la rémunération. Nous continuons à déployer des efforts pour rendre le site Web plus convivial, améliorer la fonction de recherches et faciliter la mise à jour du site Web. Par exemple, les activités suivantes ont été réalisées en 2002-2003 :

- création de pages sur la paye, la pension et les assurances;
- mise en œuvre d'outils de navigation supplémentaires permettant de trier les bulletins sur les taux de rémunération par ministère et par unité de négociation;
- accès aux messages à diffusion générale des régions;
- établissement de liens vers des renseignements et des services précis, comme les formulaires les plus fréquemment demandés et des chapitres des guides;
- création d'une page de liens supplémentaires sur les possibilités d'emploi et les nouveaux employés de la rémunération.

Le nombre moyen de visites par mois, qui était supérieur à 660 000 en 2002-2003, témoigne de la popularité du Site Web et du succès remporté par ce dernier. Des liens peuvent être rapidement ajoutés à mesure que d'autres renseignements et services sont disponibles.

Programme de recrutement et de perfectionnement

En 2001-2002, afin de conserver un groupe d'experts compétents au sein de la rémunération de TPSGC, on a élaboré et mis sur pied le Programme de recrutement postsecondaire externe, qui est axé sur les groupes visés par l'équité en matière d'emploi. En 2002-2003, six nouveaux employés ont été embauchés (pour un total de quatorze); ils ont accepté des affectations touchant les services liés à la paye et à la pension, ont reçu de la formation et ont participé à des programmes d'encadrement.

Outre le Programme de recrutement postsecondaire, la conception du Programme d'apprentissage officiel s'est amorcée en 2002-2003. Ce programme sera un des principaux éléments de la planification de la relève au sein du Secteur de la rémunération. Ses principaux objectifs seront de maintenir en poste les employés récemment formés au moyen d'un programme d'avancement professionnel progressif et d'offrir des possibilités d'avancement au personnel en place.

Initiatives concernant les pensions et les assurances

Prestation des services liés à la pension

La volonté de la rémunération de TPSGC d'améliorer la prestation des services liés à la pension qu'elle offre à la population canadienne est évidente à la lumière des activités qui se poursuivent dans le cadre du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions. Conformément à cette volonté, et à la demande du SCT, qui est appuyé par le Conseil des ressources humaines, la rémunération de TPSGC a lancé le Projet relatif à la prestation des services liés à la pension. Les activités suivantes ont été achevées :

- Le modèle actuel de prestation des services liés à la pension a été défini à l'aide d'un groupe d'experts en rémunération en vue de déterminer le temps consacré à la prestation des services liés à la pension.
- Le prototype d'un nouveau modèle de prestation des services liés à la pension a été établi à l'intention des participants au Régime de pensions de retraite de la fonction publique (RPRFP), à la lumière des pratiques exemplaires du domaine.
- L'équipe de projet a validé le prototype dans le cadre de groupes de consultation regroupant plus de 1 400 participants au régime, spécialistes de la rémunération et experts de la rémunération de TPSGC provenant de partout au pays.
- Les constatations, y compris les préoccupations des intervenants, ont été présentées au SCT et au Conseil des ressources humaines en mars 2003. TPSGC a alors obtenu le feu vert en vue de la mise en œuvre progressive du nouveau modèle de prestation des services liés à la pension.

Communications

La révision et la mise à jour complètes du Guide sur l'administration des régimes d'assurances sont terminées, et le guide est maintenant accessible à partir du site Web du Secteur de la rémunération. Au total, 12 modifications ont été apportées à l'APR en vue d'appuyer, d'éclaircir ou de corriger divers énoncés de politique et d'ajouter des sections pour décrire et expliquer les nouvelles dispositions législatives. De plus, 25 avis ont été émis, sous forme de conseils aux sociétés d'État, de bulletins spéciaux de l'APR, de messages à diffusion générale et de communiqués sur la rémunération.

Votre relevé de régimes de pension et d'avantages sociaux collectifs

Afin de se préparer à offrir le relevé « Votre relevé de régimes de pension et d'avantages sociaux collectifs » sur le Web, la rémunération de TPSGC a émis plus de 249 000 relevés destinés aux employés de 85 ministères et de 47 sociétés d'État. Ces relevés fournissent aux cotisants des renseignements détaillés concernant les droits aux prestations de retraite fondés sur les années de

service et les données salariales des cinq années de service consécutives où le salaire de l'employé a été le plus élevé. Lorsque la sécurité de l'Infrastructure de clés publiques (ICP) aura été mise en œuvre, les cotisants auront accès aux renseignements sur leur pension, y compris à une version électronique du guide « Votre relevé des régimes de pension et d'avantages sociaux collectifs » pouvant être imprimée.

Intégrité des données - Analyse préliminaire

Pour assurer l'exactitude des données sur le salaire, le service et les cotisations ouvrant droit à pension, un processus électronique de contrôle de l'intégrité des données a été développé et mis en œuvre en avril 2001, et une version améliorée de ce processus a été mise en production en janvier 2002. À la lumière des résultats dégagés d'un projet pilote réalisé pour vérifier l'intégrité des données historiques des cotisants (antérieures à avril 2000), un processus de vérification de l'intégrité des données historiques a également été élaboré et mis en œuvre en octobre 2002.

Les deux tests d'intégrité des données (antérieures et postérieures à avril 2000) ont été regroupés en un seul processus de façon à simplifier les activités de correction des données sur la pension et à produire un rapport faisant état de toutes les données sur l'emploi des cotisants. Des spécifications fonctionnelles ont également été créées pour mettre en évidence les données erronées dans le Système des cotisants. Le processus de correction des données erronées (salaire, service et cotisations) devrait commencer à la fin de 2003-2004.

Interface avec les systèmes des sociétés d'État

En vue d'améliorer la saisie des données sur la pension provenant des sociétés d'État, un nouveau processus appuyé par des interfaces électroniques améliorées a été élaboré au cours de la dernière année. La formation portant sur le classeur « MS Excel » à l'intention des sociétés d'État clientes a été donnée cette année, et du soutien a été apporté aux clients jusqu'à ce qu'ils aient saisi leurs données cumulées sur la pension. D'autres composantes ont également été ajoutées au processus, par exemple les opérations de port à l'effectif et des renseignements de base, et le processus de remise a été simplifié. Une deuxième version du classeur a été achevée, et la formation connexe a été donnée. Les sociétés d'État clientes adopteront la nouvelle version en 2003-2004, lorsque la nouvelle interface leur conviendra.

Contrôle financier

Un nouveau Module de suivi des paiements pour le rachat de périodes de service antérieur (SPRPSA) a été créé afin d'assurer, par voie électronique, le suivi du recouvrement des paiements pour rachat de périodes de service antérieur. Auparavant, le recouvrement de ces paiements ne pouvait être confirmé qu'au moyen d'une série de processus administratifs lorsqu'un employé quittait la fonction publique (remboursement des cotisations, retraite). Grâce à la mise en œuvre du module de SPRPSA, le rapprochement des paiements pour le rachat de périodes de service antérieur est maintenant automatisé.

Le module de SPRPSA peut faire le rapprochement des paiements pour rachat de périodes de service antérieur en fonction des comptes. Il peut cerner les montants dus et en faire rapport, ainsi que faire le rapprochement des comptes dont les montants dus ont été acquittés. Depuis la mise en œuvre de ce module, il est possible de faire rapport sur l'état de recouvrement des paiements pour rachat de périodes de service antérieur. À la suite d'une analyse portant sur les comptes qui renfermeraient des écarts, les capacités du module ont été évaluées, et divers processus administratifs ont été établis pour corriger les données erronées sur le suivi du rachat de périodes de service antérieur ou pour faciliter le recouvrement des montants dus et le remboursement des trop-payés.

Activités concernant les pensions et les assurances

En 2002-2003, la rémunération de TPSGC a accompli avec succès les activités principales suivantes ayant trait aux pensions et aux assurances :

- Fournir des services touchant les prestations de retraite à 214 252 retraités cotisants au titre de la LPFP, à 105 291 retraités des Forces canadiennes, à 12 343 retraités de la GRC, à 437 parlementaires retraités et à 671 juges retraités ou à leurs survivants respectifs.
- Plus de 2 000 participants ont assisté aux 302 cours de formation sur la pension qui ont été offerts aux quatre coins du pays en 2002-2003. De plus, 354 stagiaires ont profité de cours autodidactes.
- La majorité des formulaires de TPSGC ont été convertis afin d'être ajoutés à l'application « Formulaires électroniques », ce qui élimine le besoin d'imprimer et de stocker des formulaires papier.
- Fournir des conseils éclairés aux conseillers en rémunération dans tous les domaines qui touchent les prestations de retraite en vertu de la LPFP. La section du soutien à l'application et au programme (SAP) du SCN a répondu à plus de 7 000 demandes concernant les pensions, qui provenaient de conseillers en rémunération de partout au pays.
- Établir, en étroite collaboration avec le MDN, un site Web à l'intention des pensionnés en vertu de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* (LPRFC) portant sur les services offerts par ce ministère. Le site, qui a été achevé en mars 2003, offre aux pensionnés des Forces canadiennes des renseignements sur la pension. Le site renferme, entre autres, les rubriques « À notre sujet », « Quoi de neuf », « Calendrier des activités » et « Foire aux questions ».
- L'organisation offrant des services aux pensionnés en vertu de la LPRFC et aux participants en vertu de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada* (LPRGRC) a modernisé son système téléphonique. Le nouveau système, qui est doté d'un menu et de messages guidés parlés, offre des renseignements immédiats et réachemine les appels aux organisations appropriées, ce qui laisse aux agents plus de temps pour répondre aux demandes concernant les pensions.
- Traiter de façon opportune plus de 6 000 redressements non prévus au titre de la LPRFC découlant de l'augmentation générale de la paye des militaires. Certains redressements ont été effectués avec effet rétroactif jusqu'en avril 1999.
- Participer activement à l'impartition, à une entreprise du secteur privé, des activités de la GRC liées à la pension, en participant à des séances de conception d'application commune et en établissant des plans de transition, d'urgence et d'activités résiduelles. TPSGC a contribué au transfert progressif du nouveau numéro sans frais et des dossiers au fournisseur de services.

- Continuer de déployer des efforts pour mettre la touche finale au retrait de la Société canadienne des postes (SCP) et d'Exportation et développement Canada (EDC) du RPRFP. Une vérification indépendante, parrainée par TPSGC et portant sur l'évaluation de la quote-part des actifs, a été terminée en juillet 2002. Le transfert des actifs vers le régime de pensions de la SCP a été réalisé selon le calendrier établi. EDC s'est retiré du RPRFP depuis le 24 avril 2000; le transfert final des actifs au régime de pensions d'EDC sera exécuté lorsque le CT diffusera les règlements relatifs au transfert de fonds en vertu des conventions de retraite (CR).
- En 2002-2003, les taux de 15 régimes d'assurance ont changé, et les comptes de paye des participants à ces régimes ont été modifiés par voie électronique.
- Réviser le Guide sur l'administration des régimes d'assurances en vue de le mettre à jour de façon à ce qu'il tienne compte des changements apportés au programme de formation en assurances. En 2002-2003, 229 modifications ont été traitées et 454 nouvelles pages ont été publiées sur le Web.

La Direction des pensions de retraite a entrepris une restructuration organisationnelle qui devrait se traduire par une plus grande souplesse quant au soutien offert à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques, un meilleur accès aux experts en matière de pension, l'amélioration des normes et du rendement liés au service à la clientèle, une plus grande efficacité et une réduction des besoins en formation opérationnelle. Les responsables, les participants et les administrateurs des régimes bénéficieront de cet investissement puisqu'ils auront accès à un effectif plus compétent au sein d'une organisation plus efficace.

Voici des exemples d'autres activités principales réalisées en 2002-2003 :

- Paiement de plus de 25 000 révisions rétroactives au titre de la pension découlant de l'initiative de la parité salariale.
- Transfert de plus de 7 milliards de dollars du Compte de pension de retraite de la fonction publique au compte de pension de retraite de la SCP, qui touche 55 000 participants.
- Les conseils professionnels offerts par la Direction des pensions de retraite à propos de l'administration du RPRFP et la participation de cette dernière à des séminaires sur la préretraite à l'intention des fonctionnaires ont entraîné la tenue de 66 séances à l'échelle du pays.
- Établissement d'un numéro sans frais pour les employés ayant reçu un relevé des avantages sociaux, ce qui a entraîné la correction de données dans le compte d'un cotisant et l'augmentation du rachat de périodes de service ouvrant droit à pension antérieur.
- La charge de travail associée au rachat de périodes de service antérieur a augmenté, passant de la moyenne historique d'environ 4 000 à plus de 10 500 en 2002-2003. La Direction des pensions de retraite a pu exécuter 6 700 rachats.

Améliorations au Système des cotisants

Afin de faciliter le processus de correction des comptes du Système des cotisants, un processus de saisie des opérations a été établi et mis en œuvre. Cette nouvelle caractéristique simplifie la mise à jour des comptes des cotisants. De plus, de nouveaux processus ont été établis et mis en œuvre pour gérer les comptes rejetés. Les ministères et les cotisants bénéficient de ces changements en raison de l'accroissement de l'efficacité de la gestion des comptes, de laquelle découlent des renseignements plus précis et plus opportuns.

Pensions et assurances : ce que nous réserve 2003-2004

Voici un résumé des principales initiatives prévues pour le prochain exercice financier :

- Poursuivre la modernisation des services et des systèmes de pensions, notamment :
  - l'analyse et l'établissement du coût de diverses options visant à intégrer les projets de TPSGC et du MDN;
  - l'achèvement de la définition détaillée des besoins opérationnels et des règles;
  - la diffusion d'une version provisoire et d'une version finale de la demande de propositions en vue de l'acquisition d'une solution PSM, ainsi que l'évaluation des soumissions et la sélection d'une solution.

- Fournir une version électronique de « Votre relevé de régimes de pension et d'avantages sociaux collectifs » (données sur le salaire, le service et les assurances) aux participants aux régimes de retraite.
- Recueillir les données restantes des sociétés d'État au moyen du processus et de l'interface électronique améliorés.
- Obtenir l'approbation et le financement relatifs au Projet de correction des données sur les pensions en vue de corriger les données erronées sur le salaire, le service et/ou les cotisations qui figurent dans les comptes de pension.
- Établir un lien avec l'administration du Régime de rentes du Québec (RRQ) pour discuter de la possibilité d'échanger des données entre les systèmes du RPRFP et du RRQ en vue d'identifier les bénéficiaires qui ont droit aux prestations d'invalidité du RRQ avant l'âge de la retraite.
- Appuyer le Projet d'impartition des activités de la GRC liées à la pension jusqu'à ce que le nouveau fournisseur de services soit en mesure d'émettre des paiements au moyen du Système normalisé des paiements. Un soutien sera également fourni en ce qui a trait aux données comptables lorsque toutes les impartitions auront été transférées.
- Soutenir les activités de Modernisation des pensions liées au produit de la pension des Forces canadiennes en créant une interface électronique entre les systèmes des cotisants du MDN et des Forces canadiennes.

Prestation des services liés à la pension

Le projet visant à introduire un nouveau modèle de prestation des services liés à la pension offerts aux participants au RPRFP se poursuivra en 2003-2004. Le principal objectif du projet est de donner accès aux participants à divers services liés à la pension, dans un contexte de libre-service, à partir d'un centre d'expertise centralisé.

Au cours de l'exercice, on centralisera d'abord le processus d'administration de la *Loi sur le partage des prestations de retraite*, on organisera ensuite des séminaires sur la préretraite et on mettra à l'essai des services relatifs à l'accord de transfert de pensions.

Les services préalables à l'emploi et les services de renseignements sur les régimes sont d'autres services qui devront être examinés à court terme. Les processus opérationnels de chacun de ces services seront révisés afin d'en améliorer la prestation.

La mise en œuvre des services liés à la pension améliorés demandera la validation et la réalisation d'essais par des experts en matière de rémunération de même que l'établissement de normes de services et de mécanismes liés à la satisfaction de la clientèle.

Initiatives concernant la paye

Agrandissement du fichier maître -- Système régional de paye

L'initiative d'Agrandissement du fichier maître (AFM) du Système régional de paye vise à répondre aux besoins des utilisateurs de la collectivité de la rémunération qui ne peuvent plus être efficacement satisfaits par le Système régional de paye tel qu'il existe. La complexité des conventions collectives et des prescriptions législatives a augmenté. Il est de plus en plus difficile de combler les besoins des clients, y compris ceux des employeurs distincts, à mesure que la complexité de la prestation des services de rémunération s'accroît. Cette initiative augmentera la capacité et la souplesse du Système régional de paye en ajoutant et en simplifiant les éléments de données du Système régional de paye en ce qui a trait à l'administration de la paye et de la pension. Tous les ministères et organismes tireront profit de l'initiative d'AFM puisqu'elle prévoira une capacité suffisante pour répondre aux exigences toujours plus nombreuses découlant de la prestation des services de rémunération. Elle permettra de prolonger de quelques années la durée de vie du Système régional de paye, tandis que le projet de Modernisation de la rémunération suit son cours. L'initiative est mise en œuvre en deux étapes : la première étape a été mise en œuvre en juin 2003, et la seconde le sera en avril 2004.

Restructuration de la formation sur la rémunération

La rémunération de TPSGC est toujours reconnue en tant que chef de file de l'utilisation novatrice de programmes de formation sur le Web. La complexité du milieu de travail actuel dans le domaine de la rémunération, le taux de roulement élevé du personnel et les stratégies de recrutement courantes ont confirmé le besoin de moderniser le programme de formation à l'intention des conseillers en rémunération du Ministère, ce qui réduit le coût de la formation et améliore l'efficacité de l'apprentissage des stagiaires.

La rémunération de TPSGC a entrepris la restructuration et le remaniement des cours d'auto-apprentissage sur papier de façon à tirer profit de la technologie, qui permet aux employés de participer à un programme d'apprentissage auto-éducation réel. Les modules en salle de classe comprendront un volet en direct auto-éducation qui se traduira par l'efficacité accrue du transfert des renseignements et un soutien pratique. La rémunération de TPSGC prône, pour le volet en direct et le volet en salle de classe, un changement fondamental vers une approche davantage axée sur le rendement.

En 2002-2003, les modules en direct et en salle de classe portant sur le Régime d'assurance-invalidité ont été mis à l'essai dans 15 ministères clients du SCN. La conception des modules en direct sur la paye portant sur le décès en cours d'emploi, l'emploi saisonnier, la double rémunération/le double emploi et les périodes d'emploi déterminées est terminée. Les modules sur le Régime d'assurance-invalidité et les quatre modules sur la paye devraient passer en production en 2003-2004.

En réaction aux besoins cernés par l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), le cours sur la Paye en direct à l'intention des débutants a été adapté en fonction des particularités du système de l'organisme. Le cours sera offert au début du prochain exercice; il sera adapté s'il le faut pour satisfaire aux besoins d'autres clients n'ayant pas accès en ligne.

Le tableau suivant fait état du nombre de cours de formation donnés dans l'ensemble du pays.

Cours fournis aux clients en 2002-2003

Région	Nombre de cours	Nombre de participants
Atlantique	45	130
Québec	22	91
SCN	178	723
Ontario	90	408
Ouest	59	452
Pacifique	53	318
Total	**447**	**2 122**

Partenariats

La rémunération de TPSGC établit des partenariats à l'appui de la prestation de services de façon à profiter des compétences d'intervenants externes, de partenaires et d'organismes gouvernementaux. Voici la description de certains partenariats en cours en 2002-2003 :

Projet pilote touchant la campagne de souscription aux obligations d'épargne du Canada

La Banque du Canada a poursuivi l'expansion de la campagne électronique de souscription aux obligations d'épargne du Canada (OEC). Dans le cadre de la campagne 2002-2003, la Banque du Canada a transmis au Système régional de paye de TPSGC les données de son application électronique se rapportant à 79 ministères et organismes qui, ensemble, représentent la majorité des clients de la paye de TPSGC (80 %) qui peuvent participer au programme d'épargne-salaire des OEC à partir du site Web de la Banque du Canada.

Les employés des autres ministères et organismes ont continué d'utiliser des formulaires papier, et leurs conseillers en rémunération ont fourni les renseignements sur les retenues au titre des OEC en suivant les procédures d'entrée normales. On s'attend que la plupart de ces ministères, sinon tous, participent à la campagne électronique l'an prochain. Le taux élevé de participation à la campagne électronique est la preuve que nos services sur le Web sont généralement acceptés par nos clients. Il est également gage de la collaboration continue entre TPSGC et la Banque du Canada pour répondre aux besoins de la fonction publique fédérale.

Une autre nouveauté dans le cadre du programme des OEC a été mise en œuvre dans le Système régional de paye cette année : la Banque du Canada a offert aux fonctionnaires fédéraux la

possibilité de verser leurs OEC dans leur régime enregistré d'épargne-retraite (REER). Lorsqu'un employé choisit cette option, TPSGC remet le montant de la retenue à la Banque du Canada, qui transfère ensuite les fonds appropriés dans le compte REER de l'employé.

Projet d'interface avec la clientèle

Une nouvelle interface a été conçue entre le Système régional de paye et le Système de gestion des ressources humaines (SGRH) de Peoplesoft pour le gouvernement du Canada, qui est utilisé par de nombreux ministères fédéraux. L'interface représente un gain d'efficacité appréciable pour les ministères puisqu'elle élimine le besoin d'entrée les données à deux reprises, augmente la fiabilité et la qualité des données, simplifie le déroulement du travail et fait économiser du temps aux responsables des ressources humaines et aux conseillers et spécialistes de la paye en leur permettant de se concentrer sur les services à valeur ajoutée plutôt que sur la gestion et la correction des données. Le besoin de concevoir une interface fait l'objet de discussions au sein du groupe de concertation du SGRH pour le gouvernement du Canada depuis de nombreuses années.

À la suite de l'établissement d'un partenariat entre TPSGC et le groupe de concertation, le projet est rapidement passé de l'étape de la conception et du développement à l'étape du projet pilote initial au sein d'Industrie Canada. Le projet pilote final aura lieu en septembre 2003 au sein d'Industrie Canada et sera suivi par la mise en œuvre de l'interface.

Automatisation des révisions rétroactives liées à l'échelle des salaires

Le processus de rétroaction du Système régional de paye a été modifié de façon à ce que les révisions liées à l'échelle des salaires soient automatiquement calculés pour le Centre de la sécurité des télécommunications (CST). Le CST a financé TPSGC en vue de l'établissement de ce processus, qui vise à simplifier la révision des comptes fondés sur des pourcentages (par exemple, employés gagnant une rémunération au rendement) qui découle de conventions collectives. Grâce à ce processus, les paiements rétroactifs pour les employés dont le salaire est fondé sur un pourcentage peuvent être traités automatiquement, sans que les conseillers en rémunération de l'organisme n'aient à exécuter l'opération. Cette fonction pourrait être appliquée à d'autres organismes lorsque les employeurs fourniront leurs règles particulières à TPSGC.

Projet pilote de laissez-passer pour le transport en commun

À l'heure actuelle, TPSGC appuie la réalisation d'un projet pilote mené conjointement par quatre ministères (Transports Canada, Environnement Canada, Ressources naturelles Canada et le SCT). Les employés ont la possibilité d'acheter un laissez-passer à un coût moindre au moyen de retenues à la source. TPSGC a créé la retenue à la source dans le cadre de ce projet pilote et passera à la prochaine étape si les résultats du projet sont concluants et que le gouvernement décide de l'étendre à tous les fonctionnaires de la plupart des villes canadiennes.

Statistique Canada

En collaboration avec Statistique Canada, TPSGC a lancé un projet visant à mettre en œuvre une interface automatisée pour la saisie des données sur la rémunération entre le système des ressources humaines de Statistique Canada et le Système régional de paye. TPSGC et Statistique Canada ont planifié ensemble les étapes du projet, soit la conception, la mise à l'essai et la mise en œuvre. La mise en œuvre de cette interface éliminera le besoin d'entrer les données à deux reprises et améliorera la qualité et la rapidité de diffusion des données. La mise à l'essai de la première étape du projet commencera en août 2003 et la deuxième étape du projet devrait être terminée en mars 2004.

Agence des douanes et du revenu du Canada

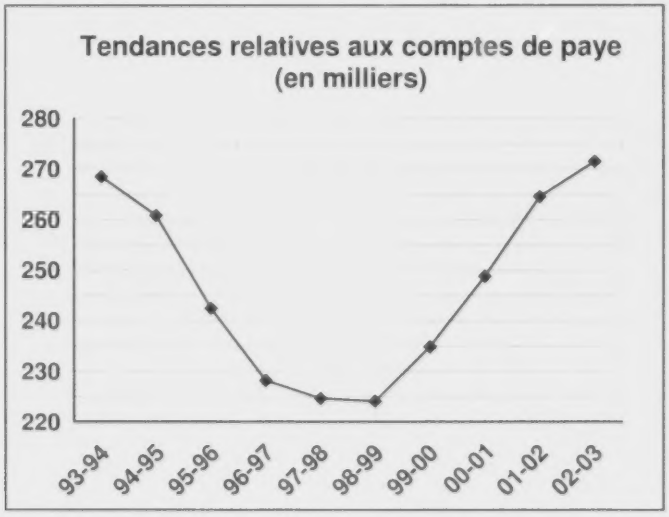
L'ADRC et TPSGC ont établi un partenariat en vue de surmonter certains obstacles auxquels est confrontée la collectivité de la rémunération de l'ADRC. Le partenariat vise particulièrement à cerner les enjeux et l'origine des obstacles au traitement de la paye à l'ADRC et à recommander une orientation claire afin d'améliorer le traitement de la paye à court et à long termes. Des options ont été analysées en fonction de leur incidence, de leur coût préliminaire, de leurs avantages relatifs et de la façon dont elles répondent aux obstacles actuels, ainsi que de leur conformité aux initiatives, à la vision et à l'orientation stratégique de l'ADRC en matière de ressources humaines. L'équipe de l'ADRC et de TPSGC a été mise sur pied en juin 2003. Sa mission est d'établir un nouveau modèle de prestation des services de la paye pour l'ADRC en tirant profit de l'expertise de TPSGC et des outils de prestation de services de l'ADRC.

Activités liées à la paye

En 2002-2003, la rémunération de TPSGC a réalisé les principales activités suivantes dans le domaine de la paye :

- Effectuer des paiements pour le compte de 100 clients (des ministères pour lesquels le Conseil du Trésor représente l'employeur), des employeurs distincts (organismes qui sont considérés comme faisant partie de la fonction publique), des sociétés d'État et la GRC. On a fait 900 000 paiements de moins; cette diminution est attribuable au fait que la plupart des paiements supplémentaires liés à la parité salariale ont été émis au cours de l'exercice précédent.
- Effectuer des paiements à la quinzaine et au mois ainsi que des paiements supplémentaires. Il y avait 399 types de versements (p. ex., prime à la signature, indemnité d'isolement, prime au bilinguisme, etc.), 336 types de retenues (p. ex., cotisations syndicales, assurances, impôts supplémentaires, etc.) et 150 organisations de remise (p. ex., syndicats, organismes, gouvernements provinciaux, coopératives de crédit, etc.)

Le graphique suivant illustre les tendances en ce qui concerne le nombre de comptes de paye administrés dans le Système régional de paye depuis l'exercice 1993-1994 (ne comprend pas les comptes de la GRC).



- Effectuer 1 955 passages de paye, ce qui représente le résultat de 12,8 millions de mouvements de paye.

- Répondre à environ 25 000 demandes de renseignements et de conseils concernant la paye.

Nombre de comptes traités par conseiller en rémunération et par agent à la paye et aux pensions de TPSGC					
Année	**Comptes**	**Conseillers en rémunération**	**Agent à la paye et aux pensions**	**Comptes par conseiller**	**Comptes par agent à la paye et aux pensions de TPSGC**
1999	224 110	1 689	92	133	2 436
2000	234 811	1 499	92	157	2 552
2001	248 699	1 489	92	167	2 703
2002	264 500	1 689	101	157	2 619
2003	271 431	1 707	102	159	2 661

- Diffuser quelques 225 mises à jour de programmes de systèmes informatiques dans l'environnement de production pour :
  - se conformer aux prescriptions de la loi (p. ex., nouvelles indemnités et modifications apportées aux règlements des régimes de pensions);
  - faciliter la maintenance régulière des systèmes (p. ex., maintenance liée à la fin de l'année d'imposition et mises à jour en vue de la nouvelle année d'imposition);
  - améliorer les systèmes (p. ex., améliorations au Système des cotisants et réduction des relevés de paye).
- Continuer de fournir de l'expertise et de la formation sur la paye et les retenues obligatoires afin d'assurer la mise en application des règlements et des politiques sur la rémunération. Les réseaux régionaux des services consultatifs et de formation, qui sont formés d'analystes de l'administration centrale et des bureaux régionaux, s'efforcent d'harmoniser la diffusion des politiques de rémunération et des procédures, et d'uniformiser les pratiques en matière de rémunération dans l'ensemble du Canada. Dans les régions, les communications avec les clients sont faites au moyen des demandes des clients, d'avis tels que des bulletins et des communiqués, et de messages diffusés en direct.
- Continuer de mettre l'accent sur la communication avec les clients et de leur fournir des outils pouvant les aider à mettre en application de façon uniforme et précise les politiques et les procédures touchant la rémunération. Diffuser plusieurs publications dont la plupart sont affichées sur le site Web du Secteur de la rémunération à l'adresse suivante : http://www.tpsgc.gc.ca/compensation/text/publications-f.html

Paye : ce que nous réserve 2003-2004

L'exercice à venir apportera de nouveaux défis à la rémunération de TPSGC et verra l'achèvement de nombreuses initiatives importantes. Voici un résumé des principales initiatives dans lesquelles la rémunération de TPSGC sera engagée au cours du prochain exercice :

- Les activités suivantes seront entreprises dans le cadre du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye :
    - conception d'options supplémentaires (c.-à-d. services partagés);
    - poursuite de la consultation auprès du CT à propos de la présentation et des documents connexes;
    - établissement de la définition exacte des besoins opérationnels et des règles.
- Nous continuerons de développer des services sur le Web qui permettront aux employés de consulter leurs renseignements personnels et de réaliser certaines opérations directement à partir des applications Web lorsque l'infrastructure de sécurité sera en place. Le Calculateur du montant brut au net de la paye et l'application relative aux retenues facultatives seront ajoutés au projet de relevé de paye sur le Web. Le Calculateur du montant brut au net de la paye permettra aux fonctionnaires d'évaluer leur salaire net en fonction de scénarios simulés, tandis que l'application relative aux retenues facultatives leur permettra d'amorcer certaines retenues à la source.
- Des services sur le Web seront également conçus à l'intention de la collectivité de la rémunération pour permettre aux spécialistes de la rémunération des ministères de consulter les registres de paye à partir du Web.
- L'agrandissement du fichier maître du Système régional de paye sera exécuté en deux étapes, en juin 2003 et en avril 2004. Ce projet permettra de répondre aux besoins toujours plus complexes de la rémunération, par exemple en ajoutant des codes de retenues et des zones sur les données relatives aux impôts et à la pension. Cet agrandissement augmentera la capacité et la souplesse du Système régional de paye et prolongera sa durée de vie, tandis que le projet de Modernisation des services et des systèmes de rémunération suit son cours.
- En partenariat avec l'ADRC, TPSGC établira un nouveau modèle de prestation des services de paye en vue de surmonter certains obstacles auxquels est confrontée la collectivité de la rémunération de l'ADRC. Les activités de planification et d'établissement de la portée s'amorceront en août 2003. La conception détaillée sera effectuée par la suite.
- La nouvelle interface entre le Système régional de paye et le SGRH de PeopleSoft pour le gouvernement du Canada, qui est utilisé par 22 ministères, sera mis à l'essai au sein d'Industrie Canada en deux étapes, soit en mai et en septembre 2003. La mise en œuvre au sein de ce ministère devrait être achevée d'ici avril 2004.

- Le projet visant à mettre en place une interface automatisée entre le système des ressources humaines de Statistique Canada et le Système régional de paye se poursuivra en 2003-2004. Les essais de la première étape commenceront en août 2003, et la deuxième étape devrait être achevée en mars 2004.